

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

Berlandaskan permasalahan terkait yang diangkat oleh peneliti, termuat dari beberapa teori konsep yang akan menjadi acuan dalam proses pembahasan penelitian. Dalam bab ini akan menjelaskan teori yang digunakan dan memaparkan perbedaan antara hasil penelitian terdahulu terkait dengan Inovasi Pelayanan Publik di Kecamatan yang didapat dari bahan bacaan jurnal maupun buku. Teori dan konsep yang digunakan pada penelitian ini adalah teori Inovasi Pelayanan Publik.

2.1 Penelitian Terdahulu

Inovasi jebol anduk Disdukcapil Kabupaten Malang memudahkan masyarakat dalam pengurusan administrasi kependudukan. Karena dengan adanya jebol anduk mempercepat proses pelayanan yang di ukur berdasarkan 6 standar pelayanan. Dan dalam hasil penelitian ditemukan juga beberapa faktor. Metode penelitian deskriptif kualitatif, Tentang inovasi pelayanan jemput bola. Objek penelitian di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang, Fokus penelitian pada seluruh pelayanan administrasi kependudukan (Lokabora & Fithriana, 2018).

Inovasi “Si Cantik” (cepat, antar, dokumen, gratis, ke rumah). dari adanya Si Cantik mempermudah masyarakat untuk mengurus keperluan administrasi karena dokumen diantar langsung kerumah pemohon dengan menggunakan motor oprasional Si Cantik, sehingga masyarakat tidak perlu menunggu dan bolak-balik ke Kecamatan. Inovasi dibuat oleh Kecamatan Krian Kabupaten Sidoarjo, Metode penelitian Kualitatif Deskriptif, Fokus peneliti pada pengurusan administrasi yang ada di Kecamtan, Menggunakan indikator teori inovasi publice service (Fahmi Bima Nugraha & Fanida, 2021).

Program Gone-Des dapat disebut inovasi di Kecamatan Garung Kabupaten Wonosobo karena masuk dalam atribut sudut pandang menurut rogers yaitu:

Relative advantage, Compability, Complexity, Triability, Observability. Sehingga inovasi Gone-Des meningkatkan kualitas pelayanan publik untuk masyarakat. Dalam berjalannya inovasi Gone-Des partisipasi masyarakat untuk mewujudkan pemerintahan yang responsive. Inovasi dari Kecamatan datang langsung ke Desa, Metode penelitian deskriptif kualitatif, Membuktikan sebuah inovasi dengan menggunakan atribut sudut pandang teori rogers, Menggunakan indikator teori kualitas pelayanan public (Vanesia & Rochmah, 2020).

PATEN yang merupakan inovasi dalam pelayanan administrasi kependudukan. Sehingga pada penelitian melihat perbedaan pelayanan sebelum dan sesudah implementasi PATEN. Melihat seberapa inovatif implementasi PATEN di Kecamatan Dolok, Metode penelitian deskriptif kualitatif, Fokus penelitian pada Inovasi PATEN dalam implementasi pelayanan publik administrasi kependudukan keseluruhan di Kecamatan Dolok (Rahman et al., 2020).

Inovasi jemput bola disdukcapil Kabupaten Sidoarjo datang langsung ke Kecamatan-Kecamatan. Menggabungkan lima layanan menjadi satu yaitu pelayanan perekaman E-KTP, Pencetakan E-KTP, pelayanan pencetakan KK, pelayanan akta kelahiran dan pelayanan akta kematian. Adanya inovasi jemput bola mempersingkat pelayanan dan mendekatkan pelayanan kepada masyarakat. , Fokus penelitian pada dokumen kependudukan. Yang dilihat berdasarkan atribut inovasi teori rogers yaitu keuntungan relative, kesesuaian, kerumitan, kemungkinan dicoba, dan kemudahan diamati, Metode penelitian deskriptif kualitatif, Inovasi pelayanan jemput bola, Menggunakan indikator penelitian dari atribut teori rogers, Objek penelitian Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo (Suwandy et al., 2019).

Pada penelitian yang menggunakan indikator pelayanan publik, untuk melihat studi kasus jemput bola akta kelahiran. Dan mengukur kepuasan masyarakat berdasarkan kusioner. Pelayanan jemput bola akta kelahiran mendatangi langsung masyarakat dan bekerjasama dengan kelurahan/desa, sekolah, rumah sakit, puskesmas untuk memberikan pelayanan ditempat, Pelayanan publik jemput bola, Metode penelitian survey deskriptif menggunakan

kusioner, Fokus penelitian pada jemput bola akta kelahiran, Objek penelitian disdukcapil Kabupaten Lingga (Zulkifli, 2019).

Pada penelitian PATEN masuk dalam discontinues innovation yang diberikan pemerintah untuk pelayanan publik. Sehingga peneliti melihat bagaimana inovasi PATEN di Kecamatan Kota Sumenep berdasarkan tipologi, kategori, dan level inovasi, Metode penelitian deskriptif kualitatif, Objek penelitian kecamatan Kota Sumenep, yang memfokuskan penelitian pada bagaimana inovasi PATEN Kecamatan Kota Sumenep (Gumilar, 2016).

Inovasi “Layanan Keluar Bersama: Daftar 1 Dapat 5”, Fokus inovasi pada pengurusan administrasi anak yang baru dilahirkan. Pada Inovasi Layanan Bersama: Daftar 1 Dapat 5, mempermudah masyarakat yang baru saja melahirkan karena tidak perlu mengurus berulang kali ke kantor kecamatan. Daftar 1 Dapat 5 yaitu mendapatkan dokumen kependudukan berupa akta kelahiran, nomor induk kependudukan, buku kesehatan ibu dan anak, kartu identitas anak serta pembaruan kartu keluarga, Metode penelitian deskriptif kualitatif, Objek penelitian yaitu Kecamatan Danurejan Kota Yogyakarta (Saharuddin & Suryani, 2020).

Inovasi Berkas Mlaku Dewe adalah aplikasi BMW berupa sistem web base terhubung dengan Desa-desa yang bisa di akses oleh perangkat desa maupun masyarakat yang terinteraksi dengan kecamatan melalui jaringan internet. Dalam aplikasi tersebut berisi pelayanan public yang dibutuhkan oleh masyarakat. Sehingga masyarakat hanya perlu mengurus keperluan melalui sistem online, Inovasi dibuat oleh Kecamatan, Peneliti ingin melihat seberapa efektif pelayanan internet Berkas Mlaku Dewe, Metode penelitian deskriptif kualitatif, Inovasi Berkas Mlaku Dewe berbasis internet secara online sampai Desa, Fokus inovasi pada pengurusan pelayanan public yang ada di PATEN Kecamatan (Fitriyani et al., 2017).

Sasaran dari inovasi jemput bola pelayanan KTP-el yaitu yang pertama siswa SMA/MA/Sederajat yang sudah wajib memiliki KTP, kedua Penduduk rentan dan layanan kesehatan, ketiga penyandang disabilitas cacat fisik/mental dan lansia, keempat perbaikan KTP masyarakat yang memiliki identitas ganda, Inovasi Jemput Bola memfokuskan penelitian pada peningkatan pelayanan e-KTP, Fokus

penelitian pada implementasi dan faktor-faktor pelayanan KTP-el melalui Jemput Bola Objek penelitian Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sinjai (Arma & Hamka, 2020).

Dari beberapa penelitian terdahulu diatas dapat disimpulkan mengapa peneliti memilih jurnal tersebut untuk dijadikan bahan penelitian terdahulu karena dianggap dapat menjadi referensi peneliti untuk melanjutkan penelitian. Dan yang menjadi garis besar dari beberapa penelitian terdahulu yaitu belum adanya pembahasan mengenai Inovasi Pelayanan Publik Jemput Bola PATEN. Yang bentuk pelayanannya difokuskan pada pelayanan pengurusan e-KTP mendatangi langsung ke tempat pemohon yang memiliki kriteria seperti Lansia, kelompok miskin, buta huruf, kelompok difabel, minoritas etnis bahkan remaja yang memiliki tempat tinggal jauh aksesnya untuk datang langsung ke Kecamatan.

2.2 Inovasi

2.2.1 Inovasi Pelayanan Publik

Inovasi diartikan pemasukan atau pengenalan hal-hal yang baru; penemuan baru yang berbeda dari yang sudah ada atau yang sudah dikenal sebelumnya yaitu gagasan, metode, atau alat (KBBI, 2009). Inovasi mempunyai pengertian yang tidak hanya sebatas membangun dan memperbaiki namun juga dapat didefinisikan secara luas, memanfaatkan ide-ide baru menciptakan produk, proses, dan layanan (Sutanto, 2010). Menurut Halvorsen *et al.*, (2005) yang menjelaskan tentang dimensi inovasi yang telah dikembangkan di sektor publik, diantaranya:

1. Inovasi Konseptual yakni dalam pengertian memperkenalkan misi baru, pandangan, tujuan, strategi dan rasional baru.
2. Inovasi *Delivery* yaitu merupakan cara-cara baru atau cara yang diubah dalam menyelesaikan masalah, memberikan layanan atau berinteraksi dengan pelanggan dengan tujuan untuk memberikan layanan khusus
3. Inovasi Interaksi Sistem merupakan cara-cara baru atau yang diubah dalam berinteraksi dengan pihak lain, baik itu pelanggan maupun organisasi lain.

Inovasi di sektor publik adalah salah satu jalan atau bahkan *breakthrough* untuk mengatasi kemacetan dan kebuntuan organisasi di sektor publik. Karakteristik dari sistem di sektor publik kaku harus mampu dicairkan melalui penularan budaya inovasi. Inovasi yang biasanya ditemukan di sektor bisnis kini mulai diterapkan dalam sektor publik. Budaya inovasi harus dapat dipertahankan dan dikembangkan dengan lebih baik. Inovasi dalam lembaga *public* dapat didefinisikan sebagai penerapan (upaya membawa) ide-ide baru dalam implementasi, dicirikan oleh adanya perubahan langkah yang cukup besar, berlangsung lama dan berskala cukup umum sehingga dalam proses implementasinya berdampak cukup besar terhadap organisasi dan tata hubungan organisasi. Pengertian inovasi dalam pelayanan publik bisa diartikan sebagai prestasi dalam meraih, meningkatkan dan memperbaiki efektivitas, efisiensi dan akuntabilitas pelayanan publik yang dihasilkan oleh inisiatif pendekatan, metodologi dan atau alat baru dalam pelayanan masyarakat (Suwarno, 2008).

Perbedaan antara inovasi sektor publik dan swasta adalah bahwa organisasi publik biasanya sebagai pemasok utama jasa dan tidak bersaing untuk memaksimalkan keuntungan. Kurangnya daya saing produk secara luas dianggap sebagai kurangnya untuk perbaikan. Karyawan perusahaan swasta menemukan motivasi mereka dari sejumlah besar alasan, salah satunya adalah dorongan untuk memanfaatkan keuntungan. Seperti di sektor publik, pekerja sektor swasta dapat dimotivasi oleh idealisme, sukacita menciptakan sesuatu yang baru, minat yang kuat dalam pekerjaan, persahabatan dan rasa memiliki, dan ambisi karier (Halvorsen *et al.*, 2005).

2.2.2 Pengertian Inovasi

Inovasi merupakan salah satu aspek yang berpengaruh dalam berkembangnya suatu organisasi. Beberapa organisasi baik itu organisasi sektor swasta ataupun sektor publik seperti organisasi pemerintahan berupaya untuk menemukan inovasi-inovasi. Inovasi dimaknai sebagai suatu perubahan yang terencana dengan memperkenalkan teknologi dan penggunaan peralatan baru dalam lingkup instansi. Inovasi memiliki pengertian yang tidak hanya sebatas

membangun dan memperbarui namun juga dapat didefinisikan secara luas, memanfaatkan ide-ide baru menciptakan produk, proses, dan Layanan (Said, 2007). Inovasi adalah pengenalan dan penerapan dengan sengaja gagasan, proses, produk dan prosedur yang baru pada unit yang menerapkannya untuk memberikan keuntungan individu, kelompok, organisasi dan masyarakat. Inovasi merupakan persoalan penggunaan hasil pembelajaran yaitu penggunaan kompetisi anda sebagai dasar penemuan cara baru dalam melakukan sesuatu yang memperbaiki kualitas dan efisiensi layanan yang disediakan (Ancok, 2012).

Inovasi didefinisikan sebagai suatu proses kegiatan atau pemikiran manusia untuk menemukan sesuatu yang baru yang berkaitan dengan input, proses, dan output, serta dapat memberikan manfaat dalam kehidupan manusia. Inovasi yang berkaitan dengan input diartikan sebagai pola-pola pemikiran atau ide manusia yang disumbangkan pada temuan baru. Adapun inovasi yang berkaitan dengan proses banyak berorientasi pada metode, teknik, ataupun cara bekerja dalam rangka menghasilkan sesuatu yang baru. Selanjutnya, inovasi yang berkaitan dengan output berdasarkan definisi tersebut lebih ditujukan pada hasil yang telah dicapai terutama penggunaan pola pemikiran dan metode atau teknik kerja yang dilakukan. Ketiga elemen dalam inovasi tersebut sesungguhnya membentuk suatu kesatuan yang utuh (Makmur & Thahier, 2012). Inovasi didefinisikan sebagai cara-cara baru dalam pengaturan kerja, dan dilakukan dalam sebuah Organisasi untuk mendorong dan mempromosikan keunggulan kompetitif. Inti dari inovasi organisasi adalah kebutuhan untuk memperbaiki atau mengubah suatu produk, proses atau jasa (Sutarno, 2012).

Inovasi sebagai keberhasilan ekonomi berkat adanya pengenalan cara baru atau kombinasi baru dari caracara lama dalam mentransformasi input menjadi output (teknologi) yang menghasilkan perubahan besar atau drastis dalam perbandingan antara nilai guna yang dipersiapkan oleh konsumen atas manfaat suatu produk (barang/jasa) dan harga yang ditetapkan oleh produsen (Fontana, 2011). Inovasi diperlukan dalam penyelenggaraan suatu organisasi baik swasta maupun organisasi sektor publik seperti instansi pemerintahan. Inovasi dalam organisasi pemerintahan menjadi suatu tuntutan bagi instansi pemerintahan

menyusul semakin meningkatnya desakan dari publik akan adanya peningkatan kinerja dari instansi pemerintahan agar mampu menyelesaikan permasalahan di dalam kehidupan masyarakat melalui suatu program dan pelayanan. Inovasi pada instansi pemerintahan sangat dibutuhkan dalam proses penyediaan pelayanan publik dengan mengembangkan cara-cara baru dan sumber daya baru (Muluk, 2008).

2.2.3 Adopsi Inovasi

Kategorisasi level inovasi terdiri dari inkremental, radikal dan transformatif. Inovasi inkremental yaitu inovasi yang membawa perubahan-perubahan kecil terhadap proses atau layanan yang ada. Umumnya sebagian besar inovasi berada pada level ini dan jarang sekali membawa perubahan terhadap struktur organisasi dan hubungan keorganisasian. Inovasi inkremental memainkan peran-peran penting dalam pembaruan sektor publik karena dapat diterapkan secara terus-menerus, dan mendukung rajutan pelayanan yang responsif terhadap kebutuhan lokal dan perorangan, serta mendukung nilai tambah uang (*value for money*). Inovasi radikal merupakan perubahan yang mendasar dalam pelayanan publik atau pengenalan cara-cara yang sama sekali baru dalam proses keorganisasian atau pelayanan. Inovasi radikal diperlukan untuk membawa perbaikan yang nyata dalam kinerja pelayanan publik dan memenuhi harapan pengguna layanan yang lama terabaikan. Sedangkan inovasi transformatif atau sistematis membawa perubahan dalam struktur angkatan kerja dan keorganisasian dengan mentransformasi semua sektor secara dramatis mengubah hubungan keorganisasian. Inovasi jenis ini membutuhkan waktu yang lebih lama untuk memperoleh hasil yang diinginkan dan membutuhkan perubahan mendasar dalam susunan sosial, budaya, dan organisasi. Inovasi jenis ini tentu bersifat lebih mendalam karena mencakup struktur sistematis keorganisasian (Muluk, 2008).

Menurut Rogers (1983) menjabarkan lima hal tentang keputusan adopsi Inovasi yaitu: "Knowledge, Persuasion, Decision, Implementation, Confirmation".

- a) Knowledge (Pengetahuan), pada tahap ini terkait dengan informasi mengenai inovasi yang belum pernah diketahui sebelumnya. Informasi yang dapat diketahui oleh masyarakat secara menyeluruh. Dapat disiarkan melalui berbagai macam komunikasi yang ada. Yang dapat bermanfaat bagi seluruh masyarakat.
- b) Persuasion (Persuasi), pada tahap ini terkait dengan bujukan atau pengaruh dari inovasi. Masyarakat dapat tertarik dengan karakteristik yang dimiliki seperti: kelebihan inovasi, tingkat keserasian, kompleksitas, dapat dicoba dan dapat dilihat.
- c) Decision (Keputusan), pada tahap ini terkait dengan keputusan yang akan diambil oleh masyarakat. Menentukan untuk menerima inovasi atau menolak inovasi setelah mendapatkan pertimbangan dari persuasian.
- d) Implementation (Pelaksanaan), pada tahap ini terkait dengan bagaimana proses pelaksanaan inovasi. Dapat dilihat dari penyedia inovasi maupun dari masyarakat sebagai penerima inovasi.
- e) Confirmation (Konfirmasi), pada tahap ini terkait dengan inovasi yang sudah diimplementasikan. Yang akan lebih mengacu pada evaluasi inovasi yang telah diimplementasikan.

2.2.4 Tipologi Inovasi

Menurut (Muluk, 2008) proses Inovasi merupakan suatu proses yang sifatnya kompleks dan tidak dapat dianggap sederhana hanya dengan menunjukkan adanya suatu hal yang baru. Akan tetapi, hal baru tersebut perlu melibatkan aspek-aspek lain didalam konteks organisasi sektor publik atau organisasi pemerintahan yang meliputi adanya proses politik, kebijakan, kualitas, dan lain sebagainya. Pembagian tipologi inovasi yang ada dalam sektor publik adalah sebagai berikut:

1. Inovasi Produk/jasa pelayanan perubahan bentuk dan desain produk atau layanan baru atau memperbaiki layanan yang sudah ada.

2. Inovasi proses pelayanan pembaharuan kualitas yang berkelanjutan dan mengacu pada kombinasi perubahan organisasi, prosedur, dan kebutuhan kebijakan untuk berinovasi.
3. Inovasi metode pelayanan perubahan baru dalam hal berinteraksi dengan pelanggan atau cara baru dalam memberikan pelayanan.
4. Inovasi kebijakan mengacu pada visi, misi, tujuan dan strategi baru.
5. Inovasi sistem cara baru atau yang diperbarui

Inovasi bukan hanya dalam lingkup produk dan pelayanan semata. Inovasi produk dan layanan meliputi perubahan bentuk dan desain produk atau lainnya. Sedangkan proses berasal dari gerakan pembaharuan kualitas yang berkelanjutan dan mengacu pada kombinasi perubahan organisasi, prosedur, dan kebijakan yang terkait dengan inovasi tersebut (Muluk, 2008). Menurut Halvorsen (2005) tipologi inovasi di sektor publik adalah sebagai berikut:

1. *A new or improved services* (pelayanan baru atau pelayanan yang diperbaiki)
2. *Process Innovation* (inovasi proses), misalnya yaitu perubahan dalam proses penyediaan pelayanan atau produk
3. *Administrative innovation* (inovasi administratif), misalnya yaitu penggunaan instrument kebijakan baru sebagai hasil dari perubahan kebijakan
4. *System innovation* (inovasi sistem) merupakan sistem baru atau perubahan mendasar dari sistem yang ada dengan mendirikan organisasi baru atau bentuk baru kerjasama dan interaksi
5. *Conceptual innovation* (inovasi konseptual) merupakan perubahan dalam outlook, misalnya *mobility leasing*
6. *Radical change of rationality* (perubahan radikal) merupakan pergeseran pandangan umum atau mental matriks dari pegawai instansi pemerintah

2.2.5 Proses Inovasi

Karakteristik yang menonjol pada proses inovasi yang baik adalah keberadaan motivasi yang tinggi dari individu, kelompok, dan organisasi untuk memperoleh informasi dan wawasan baru serta meningkatkan pengetahuan yang terkait dengan masalah yang menjadi fokus perhatian sehingga mendapatkan pemahaman utuh kemudian digunakan untuk menyusun solusi yang dapat menstabilisasi situasi sosial masyarakat yang bergejolak (Suwarno, 2008). Menurut (Ahmed & Shepherd, 2010) proses inovasi yang terjadi di dalam organisasi terdiri dari inovasi produk, inovasi proses, dan inovasi strategi. Sedangkan inovasi yang terjadi di luar organisasi, yaitu inovasi politik, inovasi sosial dan inovasi filosofi. Proses inovasi diklasifikasikan menjadi tiga bagian, antara lain:

1. Inovasi Administrasi (*administrative innovation*), berhubungan dengan struktur organisasi dan proses administrasi yang secara tidak langsung berhubungan dengan aktivitas dasar pekerjaan dari sebuah organisasi dan berhubungan secara langsung dengan manajemen perusahaan.
2. Inovasi Teknologi (*technology innovation*), berhubungan dengan teknologi produk, jasa, dan proses produksi.
3. Inovasi Proses (*process innovation*), adalah elemen baru yang diperkenalkan pada sebuah produksi perusahaan atau operasi jasa, input bahan baku, spesifikasi tugas, pekerjaan dan informasi, dan peralatan yang digunakan, untuk produksi sebuah produk atau membuat jasa pelayan

2.2.6 Faktor Penghambat dan Pendorong Inovasi

Inovasi menjadi sesuatu yang sangat urgen dalam penyelenggaraan organisasi swasta maupun pemerintahan. Inovasi merupakan salah satu pilihan yang hadir sebagai solusi untuk memperbaiki penyelenggaraan pelayanan publik yang masih belum memenuhi ekspektasi masyarakat. Menurut Michael (2000), inovasi berasal dari kreatifitas ide-ide baru. Inovasi adalah penerapan ide-ide tersebut secara aktual dan praktek. Hal-hal yang dapat mendorong inovasi adalah:

1. Tantangan dalam lingkungan organisasi.

2. Tekanan yang kuat pada kualitas baik dalam proses maupun akhir suatu layanan.
3. Perusahaan yang telah memperkenalkan dan mengembangkan kerja tim yang efektif lebih besar kemungkinan untuk berinovasi.
4. Adanya tuntutan kebutuhan prosedur yang dirancang secara cermat untuk memastikan kerja gabungan yang efektif.
5. Adanya komunikasi dan koordinasi antar departemen.
6. Dukungan manajerial yang berupa keinginan personil untuk mengembangkan dan mengimplementasikan ide-ide mulai cara-cara baru yang lebih baik.
7. Adanya asumsi-asumsi dasar organisasi yang terbuka untuk dikritisi.
8. Partisipasi dan hubungan antar anggota organisasi

Inovasi tidak terjadi secara mulus atau tanpa resistensi. Banyak dari kasus inovasi diantaranya justru terkendala oleh berbagai faktor, salah satunya yang dimaksud dengan budaya *risk aversion* adalah budaya yang tidak menyukai resiko. Hal ini berkenaan dengan sifat inovasi yang memiliki segala resiko, termasuk resiko kegagalan. Sektor publik, khususnya pegawai cenderung enggan berhubungan dengan resiko, dan memilih untuk melaksanakan pekerjaan secara prosedural-administratif dengan resiko minimal. Selain itu, karakter unit kerja di sektor publik pada umumnya tidak memiliki kemampuan untuk menangani resiko yang muncul akibat dari pekerjaannya. Hambatan lain adalah ketergantungan terhadap figur tertentu yang memiliki kinerja tinggi, sehingga kecenderungan kebanyakan pegawai di sektor publik hanya menjadi pengikut. Ketika figur tersebut hilang, maka yang terjadi adalah stagnasi dan kemacetan kerja. Selain itu, hambatan anggaran yang periodenya terlalu pendek, serta hambatan administratif yang membuat sistem dalam berinovasi menjadi fleksibel. Seringkali sektor publik dengan mudahnya mengadopsi dan menghadirkan perangkat teknologi yang canggih guna memenuhi kebutuhan pelaksanaan pekerjaannya. Namun di sisi lain muncul hambatan dari segi budaya dan penataan organisasi. Budaya organisasi ternyata belum siap untuk menerima yang sebenarnya berfungsi memangkas pemborosan atau efisiensi kerja (Suwarno, 2008).

2.3 Pelayanan Publik

2.3.1 Pengertian Pelayanan Publik

Pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen/pelanggan. Pelayanan publik adalah sebagai setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kegiatan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik. Pelayanan publik atau pelayanan umum dapat didefinisikan sebagai segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh Instansi Pemerintah di Pusat, di Daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Usaha Milik Daerah, dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan (Ratminto & Winarsih, 2005).

Pelayanan publik merupakan tolak ukur yang bisa dilihat dengan nyata oleh masyarakat terkait kinerja pemerintah saat ini, karena pelayanan publik menjadi ujung tombak interaksi antara masyarakat dan pemerintah. Pelayanan publik itu sendiri adalah suatu pelayanan atau pemberian terhadap masyarakat yang berupa penggunaan fasilitas-fasilitas umum, baik jasa maupun non jasa, yang dilakukan oleh organisasi publik dalam hal ini adalah pemerintah (Arif, 2001). Pelayanan publik merupakan elemen yang sangat penting dalam penyelenggaraan pemerintahan. Pelayanan publik secara sederhana dipahami oleh berbagai pihak sebagai pelayanan yang diselenggarakan oleh pemerintah. Semua barang dan jasa yang diselenggarakan oleh pemerintah kemudian disebut sebagai pelayanan publik (Dwiyanto, 2015).

Pelayanan publik secara sederhana dapat dimaknai sebagai suatu layanan yang disediakan oleh pemerintah kepada warga negara atau masyarakat, baik secara langsung maupun tidak langsung (Putra, 2012). Pelayanan publik dapat

disebut sebagai inti dari penyelenggaraan pemerintahan. Hal ini dikarenakan salah satu fungsi pemerintah yaitu sebagai penyedia pelayanan publik bagi warga atau masyarakatnya (Dwiyanto, 2015). Pelayanan publik dapat diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Sementara itu, kondisi masyarakat saat ini telah terjadi suatu perkembangan yang sangat dinamis, tingkat kehidupan masyarakat yang semakin baik, merupakan indikasi dari *empowering* yang dialami oleh masyarakat (Hardiansyah, 2011).

2.3.2 Unsur-Unsur Pelayanan Publik

Menurut (Barata, 2014) terdapat empat unsur penting dalam proses pelayanan publik, yaitu:

1. Penyedia layanan yaitu pihak yang dapat memberikan suatu layanan tertentu kepada konsumen, baik berupa layanan dalam bentuk penyediaan dan penyerahan barang (*goods*) atau jasa-jasa (*service*).
2. Penerima layanan yaitu mereka yang disebut sebagai konsumen (*customer*) atau customer yang menerima berbagai layanan dari penyedia layanan.
3. Jenis layanan yaitu layanan yang dapat diberikan oleh penyedia layanan kepada pihak yang membutuhkan layanan.
4. Kepuasan pelanggan, dalam memberikan layanan penyedia layanan harus mengacu pada tujuan utama pelayanan, yaitu kepuasan pelanggan. Hal ini sangat penting dilakukan karena tingkat kepuasan yang diperoleh pelanggan itu biasanya sangat berkaitan erat dengan standar kualitas barang atau jasa yang mereka nikmati.

Setiap pelayanan publik memang diperlukan adanya kejelasan informasi prosedur yang mudah dan tidak berbelit serta dibutuhkan usaha dari pemberi pelayanan agar dapat berjalan tertib dan lancar. Menurut Moenir (2002) unsur-unsur pelayanan terdiri dari:

1. Sistem, prosedur, dan metode dimana dalam pelayananan perlu adanya informasi, prosedur dan metode yang mendukung kelancaran dalam memberikan pelayanan.
2. Personil lebih ditekankan pada perilaku aparatur dalam pelayanan. Aparatur pemerintah selaku personil pelayanan harus profesional, disiplin dan terbuka terhadap kritik dari pelanggan atau masyarakat.
3. Sarana dan prasarana dimana dalam pelayanan diperlukan peralatan dan ruang kerja serta fasilitas pelayanan.
4. Masyarakat sebagai pelanggan dimana dalam pelayananya, masyarakat selaku pelanggan sangatlah heterogen yaitu tingkat pendidikannya maupun perilakunya.

Menurut (Kasmir, 2006) mengemukakan ciri-ciri pelayanan publik yang baik adalah memiliki unsur-unsur sebagai berikut:

1. Tersedianya karyawan yang baik. Hal pertama yang perlu diperhatikan adalah faktor manusia itu sendiri. Manusia yang melayani harus memiliki kemampuan melayani secara tepat dan cepat. Disamping itu juga harus memiliki kemampuan dalam berkomunikasi, sopan santun, ramah dan bertanggungjawab penuh terhadap pelanggan.
2. Tersedianya sarana dan prasarana yang baik. Sarana dan prasarana yang dimiliki harus mendukung kecepatan, ketetapan, dan keakuratan pekerjaan. Sarana dan prasarana harus dilengkapi oleh kemajuan teknologi terkini.
3. Bertanggungjawab kepada setiap nasabah (pelanggan) sejak awal hingga akhir. Dalam menjalankan kegiatan pelayanan, pemberi layanan harus mampu bertanggungjawab melayani setiap pengguna layanan dari awal hingga selesai. Para pelanggan akan merasa puas apabila mereka merasakan adanya tanggungjawab dari pemberi layanan.
4. Mampu melayani secara cepat dan tepat. Melayani secara cepat artinya melayani dalam batasan waktu yang normal. Sedangkan melayani dengan tepat adalah jangan sampai terjadi kesalahan baik dalam hal pembicaraan maupun pekerjaan.

2.3.3 Prinsip-Prinsip Pelayanan Publik

Standard pelayanan publik dari sebuah unit pelayanan publik harus mencantumkan komponen-komponen dasar dalam pelayanan agar setiap masyarakat paham dan mengerti terkait hak mereka yang didapatkan saat mendapatkan pelayanan. Dalam pelaksanaannya standard pelayanan publik menjadi sebuah acuan bagi para pelaksana pelayanan publik sebagai standard dalam melaksanakan pelayanan (Mukarom & Laksana, 2015). Dalam memberikan pelayanan, pihak-pihak pelayanan harus memperhatikan prinsip-prinsip yang terkandung dalam pelayanan tersebut. Menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor : 63/KEP/PAN/7/2003, prinsip-prinsip itu adalah :

1. Kesederhanaan Prosedur pelayanan publik tidak berbelit-belit, mudah dipahami, dan mudah dilaksanakan.
2. Kejelasan
 - a. Persyaratan teknis dan administratif pelayanan publik
 - b. Unit kerja/pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan/sengketa.
 - c. Rincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayaran.
3. Kepastian waktu Pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.
4. Akurasi Produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat dan sah.
5. Keamanan Proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum.
6. Tanggung jawab Pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggungjawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.
7. Kelengkapan sarana dan prasarana Tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika.

8. Kemudahan Akses Tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat dan dapat memanfaatkan teknologi komunikasi dan informatika.
9. Kedisiplinan, Kesopanan dan Keramahan Pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah, serta memberikan pelayanan dengan ikhlas.
10. Kenyamanan Lingkungan pelayanan harus tertib, teratur dan disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang indah dan sehat serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan, seperti parkir, toilet, tempat ibadah dan lain-lain

Pelayanan publik dapat juga diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan (Sinambela, 2007). Pelayanan publik harus dilaksanakan oleh Birokrasi Pemerintah berdasarkan kepada prinsip-prinsip pelayanan prima yang meliputi *Appropriateness* (kesesuaian), *Accesibility* (keterjangkauan), *Continuity* (keberlanjutan), *Technically* (teknis), *Profitability* (menguntungkan), *Equitability* (adil), *Transparency* (terbuka), *Accountability* (bertanggungjawab), dan *Effectiveness and Efficiency* (efektif dan efisien). Prinsip-prinsip dasar pelayanan publik seperti yang dikemukakan oleh Sulistio & Budi (2009) adalah sebagai berikut:

1. Rasional, efektif dan efisien yang dilakukan melalui manajemen terbuka.
2. Ilmiah, berdasarkan kajian dan penelitian serta didukung oleh cabang-cabang ilmu pengetahuan lainnya.
3. Inovatif, pembaruan yang dilakukan terus-menerus untuk menghadapi lingkungan yang dinamis, berubah dan berkembang.
4. Produktif, berorientasi kepada hasil kerja yang optimal.
5. Profesionalisme, penggunaan tenaga kerja profesional, terampil dalam istilah "*The Right Man in The Right Place*".
6. Penggunaan teknologi modern yang tepat guna.

2.3.4 Standar Pelayanan Publik

Standar merupakan ukuran yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang wajib ditaati oleh pemberi dan atau penerima pelayanan, meliputi:

1. Prosedur pelayanan Prosedur pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan.
2. Waktu pelayanan Waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan.
3. Biaya pelayanan. Biaya/tarif pelayanan termasuk rinciannya yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan.
4. Produk pelayanan Hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
5. Sarana dan Prasarana Penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang telah memadai oleh penyelenggara pelayanan publik.
6. Kompetensi petugas pemberi pelayanan Kompetensi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap dan perilaku yang dibutuhkan(Sujadi, 2012).

Setiap penyelenggaraan atau penyediaan pelayanan publik harus memiliki suatu standar sebagai acuan dan panduan dalam pelayanan. Standar pelayanan publik perlu disosialisasikan atau dipublikasikan agar publik atau masyarakat dapat mengetahui mengenai proses dan bentuk pelayanan publik yang disediakan. Standar pelayanan publik merujuk pada suatu ukuran yang telah ditentukan oleh penyedia layanan publik sehingga dalam pelaksanaannya wajib dipatuhi oleh pemberi dan atau penerima pelayanan. Standar pelayanan publik, sekurang-kurangnya meliputi:

1. Prosedur Pelayanan.

Prosedur pelayanan berlaku bagi pemberi dan penerima pelayanan serta termasuk proses pengaduan.

2. Waktu Penyelesaian

Waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan.

3. Biaya Pelayanan Biaya atau tarif pelayanan termasuk rinciannya yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan.
4. Produk Pelayanan
Hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
5. Sarana dan Prasarana Penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik.
6. Kompetensi petugas pemberi pelayanan
Kompetensi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan dengan tepat dan sesuai berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap, dan perilaku yang dibutuhkan.

2.4 JEMPOL PATEN (Jemput Bola Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan)

Gerakan Jemput Bola Pelayanan Administrasi Terpadu merupakan salah satu upaya membangun akses dan mendekatkan pelayanan dari pusat kecamatan kepada masyarakat perdesaan yang terkendala akses pelayanan, akses informasi, dan akses transportasi, serta dengan pertimbangan untuk memberikan pelayanan yang cepat, mudah, murah, akurat, terjangkau, dan tidak diskriminatif maka dilakukan langkah inovatif berupa pemutakhiran data kependudukan yang diintegrasikan dengan data kepemilikan dokumen kependudukan dan dokumen perijinan. Dengan demikian, model inovasi yang digunakan yaitu model iinversi atau pembalikan yaitu seharusnya masyarakat yang mendatangi petugas di Kecamatan, tetapi melalui inovasi diubah menjadi petugas yang mendatangi masyarakat di desa yang terkendala akses pelayanan, informasi, dan transportasi

Gerakan Jemput Bola Pelayanan Administrasi Terpadu mempunyai manfaat sebagai berikut:

1. Manfaat dalam mendukung reformasi birokrasi :
 - a. Memantapkan komitmen birokrasi bahwa penyelenggaraan pelayanan yang pasti, murah, cepat, mudah, transparan, akuntabel, dan tidak diskriminatif merupakan tugas utama birokrasi

- b. Mempercepat perubahan mindset dan perilaku birokrasi dari penguasa yang harus dilayani (pangreh praja) menjadi pelayan masyarakat (pamong praja/*public servicer*)
 - c. Mendukung upaya perwujudan good governance and clean government melalui penghapusan pungutan liar terhadap pelayanan publik.
 - d. Meningkatkan kualitas kerja bagi OPD
2. Manfaat untuk perbaikan kinerja organisasi
- a. Membangun database kependudukan yang diintegrasikan dengan data kepemilikan dokumen kependudukan dan dokumen perijinan yang valid sehingga dapat dijadikan sebagai dasar dalam perumusan kebijakan, program maupun kegiatan di bidang pemerintahan dan pembangunan
 - b. Menciptakan alternatif metode pelayanan yang cepat, tepat dan murah dengan mendekatkan pelayanan kepada masyarakat
 - c. Mengembangkan pola komunikasi yang intensif dan efektif antara petugas kecamatan dan petugas desa dengan masyarakat, khususnya yang tinggal di desa dengan keterbatasan akses, sehingga aspirasi dan permasalahan masyarakat dapat teridentifikasi dengan baik
 - d. Meningkatkan kualitas SDM OPD
3. Manfaat bagi masyarakat
- a. Masyarakat yang membutuhkan akses pelayanan administrasi kependudukan dan perijinan menjadi dekat, murah, mudah, dan cepat karena pelayanan dimaksud dilaksanakan di desa
 - b. Masyarakat menjadi sadar dan berpartisipasi aktif untuk melakukan kegiatan administrasi ke Kecamatan dan mematuhi peraturan perundang-undangan melalui kepemilikan dokumen kependudukan dan dokumen perijinan.
 - c. Membangun kepuasan masyarakat terhadap layanan yang disediakan oleh Pemerintah (bpsdmd.jatengprov.go.id, 2021).